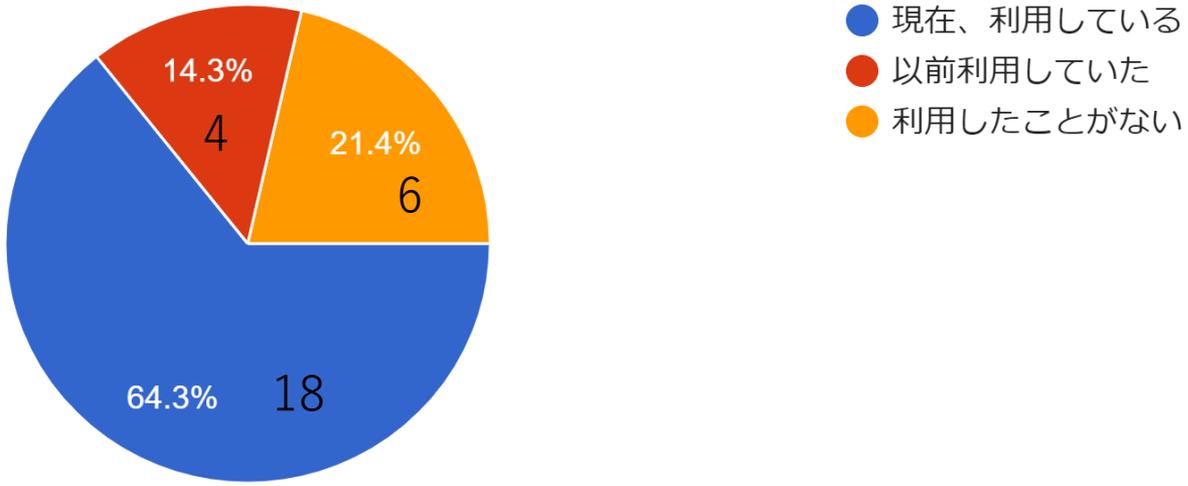
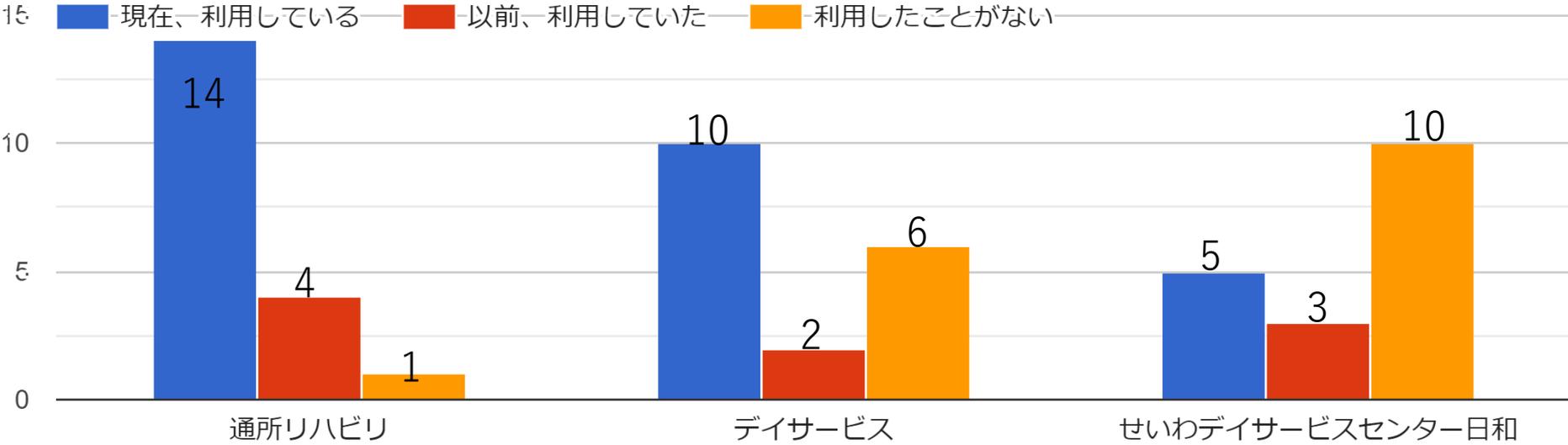


● 当事業所を利用されたことはありますか？

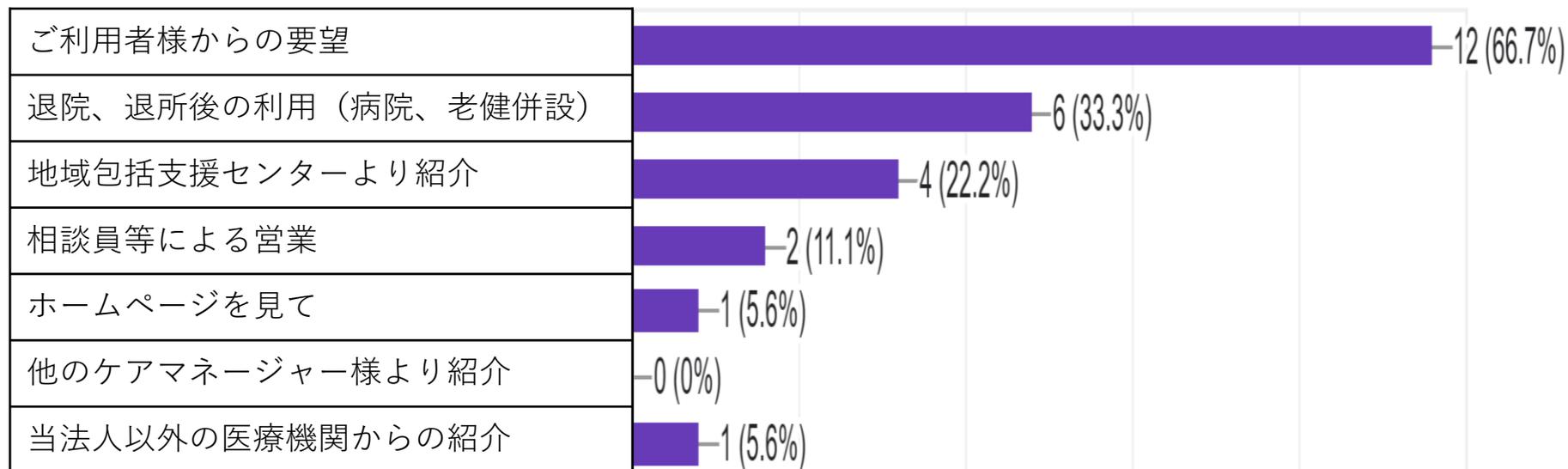


● どの事業所を利用されたことはありますか？



● 当事業所を選んでいただいたきっかけ

複数選択可

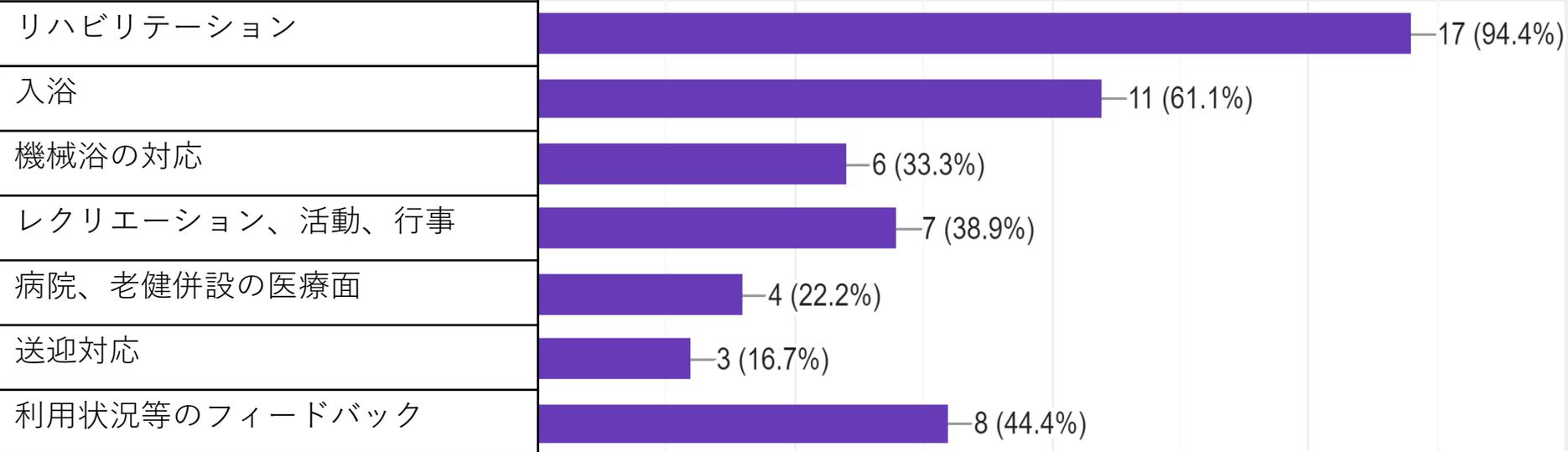


その他

施設見学・体験利用から紹介	2
前任者から引き継ぎで担当	2
サービス内容と利用者の住所を考慮して	1
距離的なことや今までの利用経験から提案	1
これから提案	1

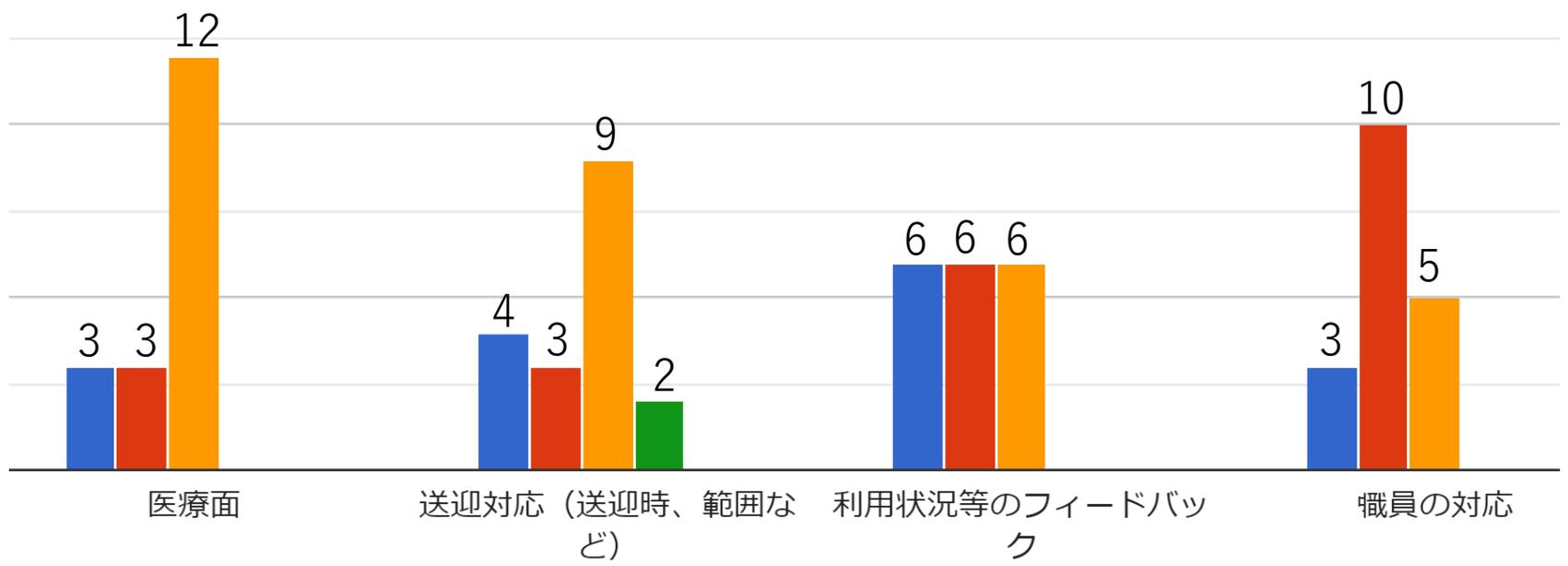
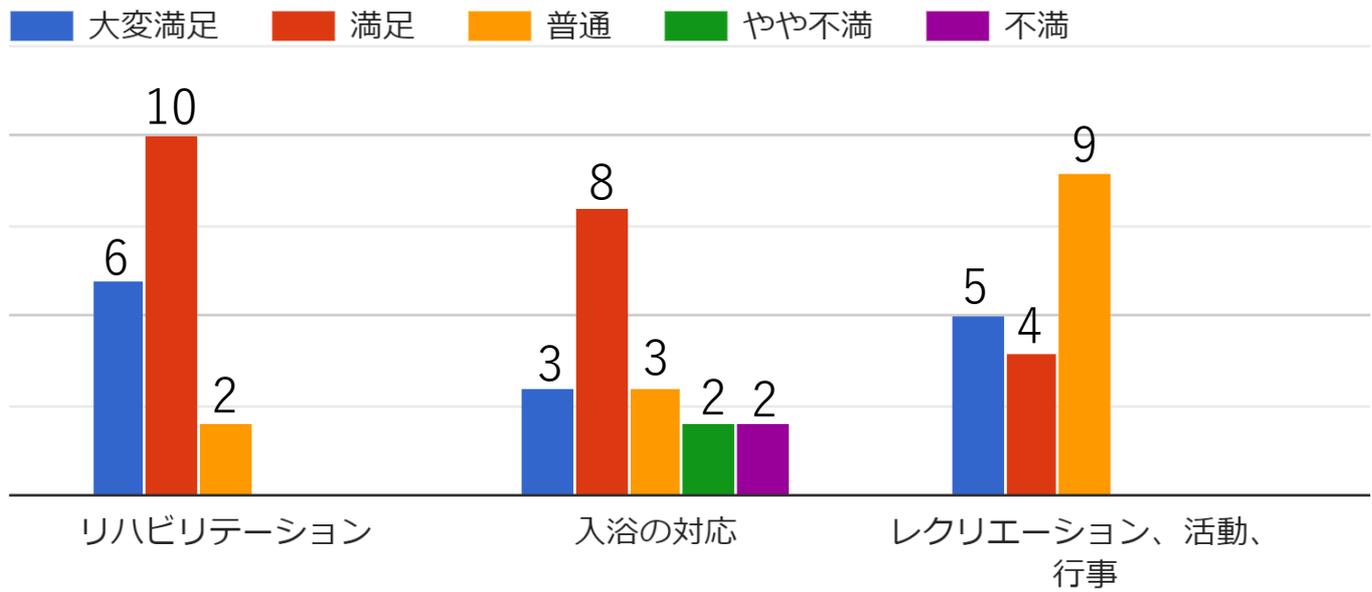
● ハーモニー聖和を選んでいただく際の理由

複数選択可



その他	回数
相談員さんとの連携がとりやすい	1

● サービス内容に対する満足度



● サービス内容についてのご意見

- ✓ 入浴支援があると助かります。
- ✓ 『コロナ感染予防で新聞を読めなくなった』と嘆いていたので、（美容室にあるように）アイパットを置いて読みたい利用者に貸出、電子版で新聞を購読し、読み終わったら消毒するなどして対応してはどうかと思います。費用は必要ですが。

- 新聞につきましては、iPad等の電子機器を使用などは現在検討しておりません。申し訳ありません。ご利用中は、作業療法やリハビリ、レクリエーションへの参加促進や、学習プリントや他者との交流等を提供することで、意欲的に取り組まれるよう対応していきます。また、職員や他のご利用者様とのコミュニケーションも楽しめるよう取り組んでいきます。

- ✓ サービスの現場が見えない。

- ケアプランに沿った状況報告、担当者会議での報告方法など、今後検討していきます。

- ✓ MMSEのテスト中の様子の特徴などがわかると課題も見つかり助かります。

- 今後はテスト中の様子等も含め、3か月に一度の検査月に、状況報告書にてお伝え出来たらと考えております。

- ✓ テーブルの前のしきり板を透明にできませんか？費用面考慮され、工夫されてることは重々承知していますが、利用者さんが孤独感を感じると言われてました。

- 普段は、孤独を感じないように声かけを行い対応させていただいております。集団体操時は、一体感が出るように仕切りを外して行っております。

- ✓ 仕方のないことかもしれないが、短時間のデイケアが閉鎖になり、事業所が閉鎖することに伴う利用者の精神的負担が大きかったように感じる。

- 同一法人の短時間デイケア閉鎖について、事前に十分な時間をとってお伝え出来なかった事を反省しております。その際に利用者様の調整にご尽力頂き感謝致します。昨年よりハーモニー聖和短時間デイケアを少数ではありますが新設しております。ご利用希望時、ご相談いただけると幸いです。

● 「大変満足」「満足」と回答した具体的な内容

- ✓ 丁寧な対応、連絡も小まめにしてくれる。
- ✓ 医療依存度の高い利用者の受け入れをしてくださり、支援者も助かっている
- ✓ 相談員の即対応してもらえる。
- ✓ 利用者様が、麻雀ができるから良いと言われています。
- ✓ 利用時、普段と違うご様子であれば相談員より、連絡がある。問題があった場合色々検討し対応して頂ける。
- ✓ しっかりとリハビリしていただけるので、助かってます。
- ✓ フロアが広く解放感がある中での運動が良い。
- ✓ 相談員にすぐ連絡がつき、対応がスムーズ。
- ✓ 以前の利用者はリハビリに満足していました
- ✓ 接遇面が丁寧と感じております。リハビリの状況等、写真で報告頂ける等、分かりやすいです。利用者、家族からも好評です。
- ✓ 画像も報告も利用者の様子がわかりやすい。楽しそうな表情を見れて嬉しいです。ケアプランの目標に対する評価の内容も的確である。
- ✓ 事実把握され、検討し返答してくれる。リハビリが在宅で生活する前提を行い実施してくれる。相談員さんが寄り添い支援してくれる。

- 貴重なご意見いただきありがとうございます。今後ご利用者に寄り添ったリハビリの提供に努めたいと思います。
- ご家族様宛ての連絡帳や、状況報告書等にその日その月の様子を細かくお伝えしています。写真を貼付することで、日和で過ごして下さる時間の一部を感じ取って頂けるのは、とても嬉しいです。

● 「やや不満」「不満」と回答した具体的な内容

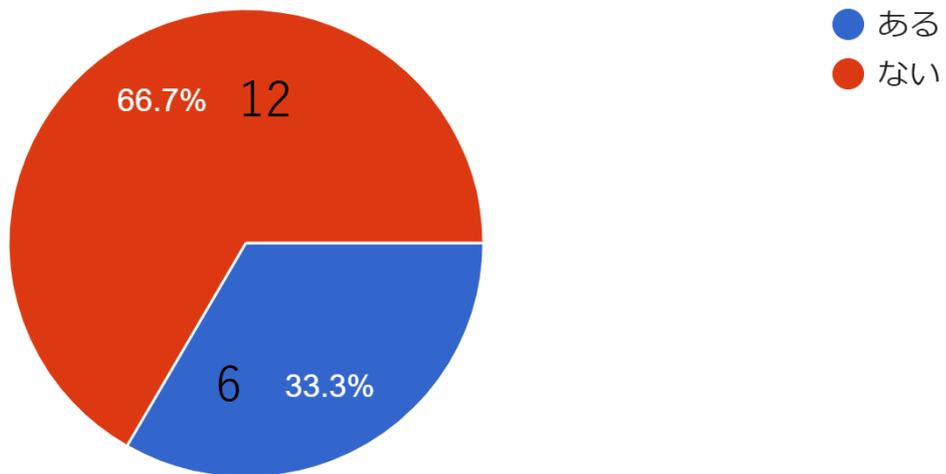
- ✓ 特になし
- ✓ 送迎の関係で利用できない。
- ✓ 送迎確認に時間がかかり、新規対応可否に時間がかかる。
- ✓ 送迎の範囲を広げて下されば、利用者に紹介したいです。

- 送迎対応の可否については、「送迎情報」を作成したことで送迎確認がスムーズに行えるように改善しております。送迎の対応範囲は、定期的に見直してご案内させていただきますので、ご活用いただければ幸いです。

- ✓ 要支援の方でも、入浴に困っている方がいる中で入浴支援の縮小されたため、利用しにくい状態となった。必要性に応じて、入浴支援も検討してほしい。
- ✓ 支援の入浴回数が少ない。
- ✓ 要支援者の入浴回数
- ✓ 利用条件を介護度のみで判断している。

- ご自宅での生活が維持できるように、利用時の動作確認や、自立支援を心がけて対応していきます。入浴で難しい動作があれば、動作としてリハビリで練習していきます。また、在宅に訪問した際など、実際の場面で動作指導できるように心がけていきたいと思えます。

● サービスの利用を中止したことはありますか？（入院や入所の理由以外）



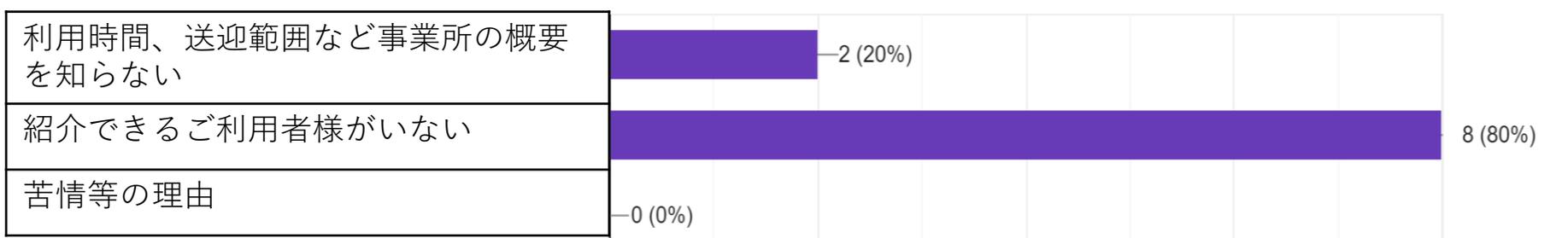
● サービスの利用を中止されたことが「ある」方の中止理由

- ✓ 精神面が不安感で自分のペースで過ごすことを選ばれたため。
- ✓ 本人の体調の問題。囲碁ができなくなった。等
- ✓ 精神面で合わなかったため終了された。
- ✓ 個別リハビリを実施されなくなった為
- ✓ 利用者希望のため。

● 以前利用していた方で、中止の理由

- ✓ 担当変更のため
- ✓ 入所

● 利用になっていない理由

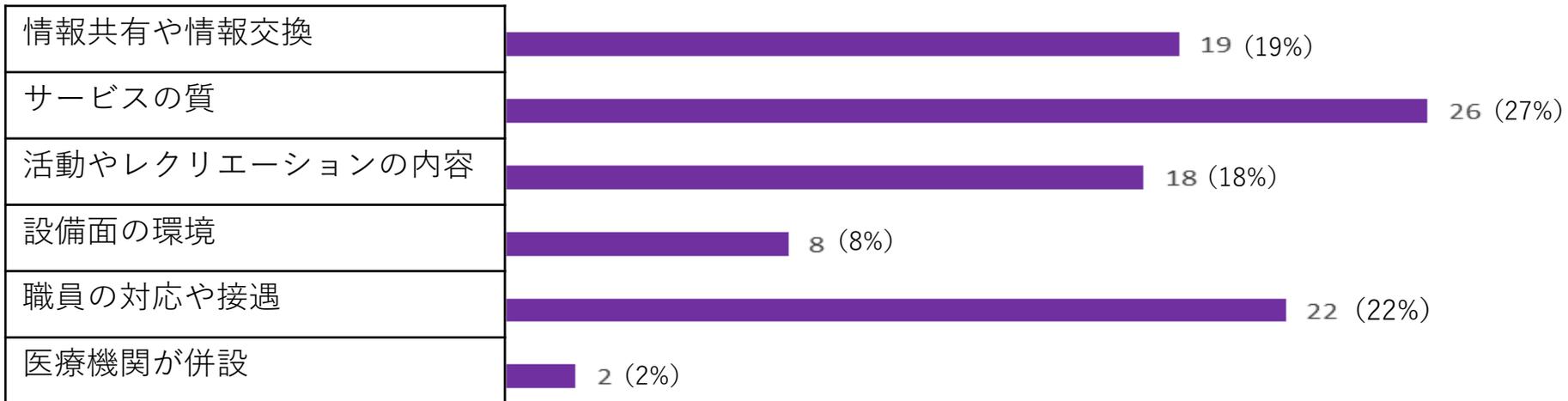


その他	
担当変更のため	1
送迎範囲や利用人数の関係で断られた	1

●パンフレットの内容を再編集させていただきました。送迎やレクリエーションの内容など定期的にご案内できるように情報発信を行いますので、ご紹介の際は、パンフレット等ご活用いただければと思います。

● 通所系サービスを紹介する際、選ぶ優先順位や通所事業所に求めること

複数選択可



その他	
連携のとりやすさ	1
入浴できるか	1
リハビリと入浴ができる。車いすの方で家族の希望利用日に利用できる	1

● 「こんな対応は嬉しかった」「もっとこうして欲しかった」と思ったこと①

- ✓ ケアマネとよく話が出来る所は安心できます。お休みが続く等の連絡は早めに頂ける方が良い。
- ✓ リハビリ職員から説明をしていただいた、玄関の中まで送迎対応してもらえるのは嬉しかった。
- ✓ いつも丁寧に連携してくださってます。
- ✓ 支援困難な方を一緒に支援して頂いた事です。
- ✓ 問題があった時に色々検討して頂き継続利用ができ助かります。
- ✓ 急を要する時に、連携事業所に直接連絡してくれていた。
- ✓ 自宅訪問に同行していただき、一緒に課題や問題解決に取り組んでくださる事業所はとても頼りになる。
- ✓ 折り返しの連絡が遅い所があるので、できる範囲で早めの折り返しが欲しい。
- ✓ 急な日程調整でも、何とか手配が出来ないか、検討して頂けるその利用者視点の考えが私達、サービス計画を立てる側としてもその気持ちが嬉しく感じます。
- ✓ 褥瘡の兆候があり、すぐに連絡頂きました。マットレスの変更もお伝えしていましたが、日和さんから推して頂き利用につながりました。
- ✓ 必ず本人状態確認をしてくれること

みなさまからのご回答を拝見し、大変うれしく思います。ご利用者様、ケアマネージャー様のご期待に応えられるよう、今後もさらなるサービス向上に努めてまいります。

● 「こんな対応は嬉しかった」「もっとこうして欲しかった」と思ったこと②

- ✓ 利用者のニーズに合わせた対応を行っていただけるときはとても助かりました。利用回数を決めるにあたって明確な根拠を示してもらえるととても助かります。
- ✓ 独居で認知症の方の送迎で、お迎え時「薬の服用確認」や飲み忘れ等の対応。状況により、ガスコンロ、ストーブ、ろうそくの消し忘れ、エアコンの温度確認は助かっています。
- ✓ 利用者の体調変化時 連絡をきちんとしてもらった。
- ✓ 独居の認知症のある利用者用にお薬カレンダーを作って下さり、管理を手伝っていただいた。
- ✓ 要支援1の利用者の利用回数を状況を見て増やしてくれた。
- ✓ サービスの質が問われるようになり、家族の要望が細かくなっていると思う今日この頃。デイサービスにも出来ること、出来ないことがどうしても出て来ると思う。出来ないことははっきりと出来ないと伝えてくれていいと思います。その方がケアマネとしても家族に説明しやすいです。
- ✓ 急なお願い等も迅速に対応していただいた時。
- ✓ どうしても、当日利用をしないといけない時に、後からでも快く迎えに来て下さって、助かりました。
- ✓ 困難事例や医療依存度が高い方、重度者、重度認知症の利用者の受け入れに対してもう少し柔軟な受け入れをしてほしい。送迎範囲を広げてほしい。

- 医療依存度が高い方、重度者、重度認知症の利用者様に関しては、ご利用者様の状態と受け入れ体制も考慮して判断させていただいております。ご期待に添えない事もあるかと思いますが、最大限尽力致しますので、都度ご相談いただければ幸いです。

● 紹介したくない事業所はどんなところ①

- ✓ 職員の口調が強かったり、利用者への当たりがキツイ人がいるところ。
- ✓ サービスの質。スタッフ対応が悪い。接遇が悪いなど。
- ✓ 利用者様を一個人としてしっかり対応してくださらない姿勢が見える事業所
- ✓ 職員都合、事業所がすぐ休みになる所。
- ✓ そんなに感じる事業所はないです。
- ✓ 職員の対応が悪い所（対面、電話、上から目線、無愛想等）
- ✓ 利用者への接し方が冷たい、雑。
- ✓ スタッフの対応が良くない事業所
- ✓ 管理者の対応は良いが現場のスタッフの対応が良くない
- ✓ 職員の質が悪い、連携が取れない。電話対応が良くない事業所
- ✓ 担当者会議などの日程や時間など、スムーズに調整出来ない事業所。
- ✓ 調整に関しては、利用者・家族の都合を優先して欲しい。
- ✓ コロナ等事業所が閉鎖、入浴できないがかなり多い。
- ✓ 相談員が不在、体調不良などの報告がない事業所。
- ✓ 電話等の連絡を入れても、折り返しが無い。加算は算定されているがサービス内容の質と一致しない。収益ベースだけの考え方。
- ✓ 利用状況がわからない。休んだり体調の変化があっても連絡がない。レクレーションも怠っているなど。

● 紹介したくない事業所はどんなところ②

- ✓ 自分達事業所で判断せず直ぐにケアマネへ連絡して指示を仰ぐ事業所
- ✓ ちょっとした事の報告はいいと思いますが、重要な事象に対しての報告がない事業所。加算等の算定に当たり、加算内容の説明も十分にできていないにもかかわらず「算定できるから算定を行う」と一方的に通達を行う事業所。などは紹介したくないと感じます。
- ✓ 情報共有できないところです。職員さんが雑なところは嫌です。
- ✓ 事業所内の決まり事でガチガチ、融通を利かせて聞かせてもらえない、相談ができない。
- ✓ 介護度により入浴サービスを行ってもらえない。
- ✓ 訪問に行った時にベルを鳴らしても誰も出て来ない
- ✓ 挨拶を返さない、笑顔がない
- ✓ 管理者が介護保険のことをよくわかっていない
- ✓ 電話の対応に違和感を感じた事業所
- ✓ 事業所内で連携が取れてない所

- 貴重なご意見ありがとうございます。連絡事項や接遇面に関するご意見を多くいただきましたので、当事業所も対応が疎かにならないように、今後もケアマネージャー様との連絡や情報共有に注力できるように努めていきます。

● その他、ご意見等

- ✓ コロナ禍で会議等の出席も難しい状況もあり、なかなか顔を合わせて話す機会がなくご心配お掛けしていると思います。何か気になる事ありましたら気軽に連絡してくださいと助かります。
- ✓ リハビリと入浴サービスがあり、助かってます。
- ✓ 利用者の中には新聞を自宅で購読しておらず、ハーモニーで新聞を読むのを楽しみにしておられた。コロナで読めなくなっているとのこと。
費用はかかるが、アイパットで新聞雑誌等を読めるようにして、1人につき時間を決めて読む時間を作れたらお願いしたいです。（機器は消毒して使う。）
- ✓ 要支援者が入浴できる通所系が少なくなっているが、希望する方は多い。
- ✓ 特になし。
- ✓ リハビリが充実している施設として期待しています。今後とも宜しくお願い致します。

この度は、貴重なご意見ありがとうございました。

年末のお忙しい中、アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。
今後も、ご利用者様に良いサービス提供できるように努めてまいりますので、
今後ともよろしくお願い申し上げます。